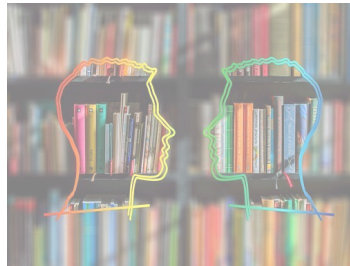


PÄDAGOGISCHE GESPRÄCHSFÜHRUNG II

Schwerpunkt: Konfliktgespräch



Ziele der AVA

Die Teilnehmenden ...

- erwerben Basiswissen zum Thema Konflikte
- kennen Strategien und Methoden für eine konstruktive und deeskalierende Gesprächsführung
- wenden die theoretischen Ansätze im Rollenspiel an
- kennen die Phasen des Mobbing und Interventionsmöglichkeiten
- informieren sich über die Aufgaben des schulpsychologischen Dienstes

Inhalt

- Das Eisbergmodell
- Die 3-W-Strategie nach Gührs/Nowak
- Phasenmodell der Eskalation nach Friedrich Glasl
- Phasen des Mobbing
- Rechtfertigungsstrategien und ihre Konfrontation
- Konfliktgespräche
- Artikel „Die Methode machts“
- Schulrecht Fallbeispiel

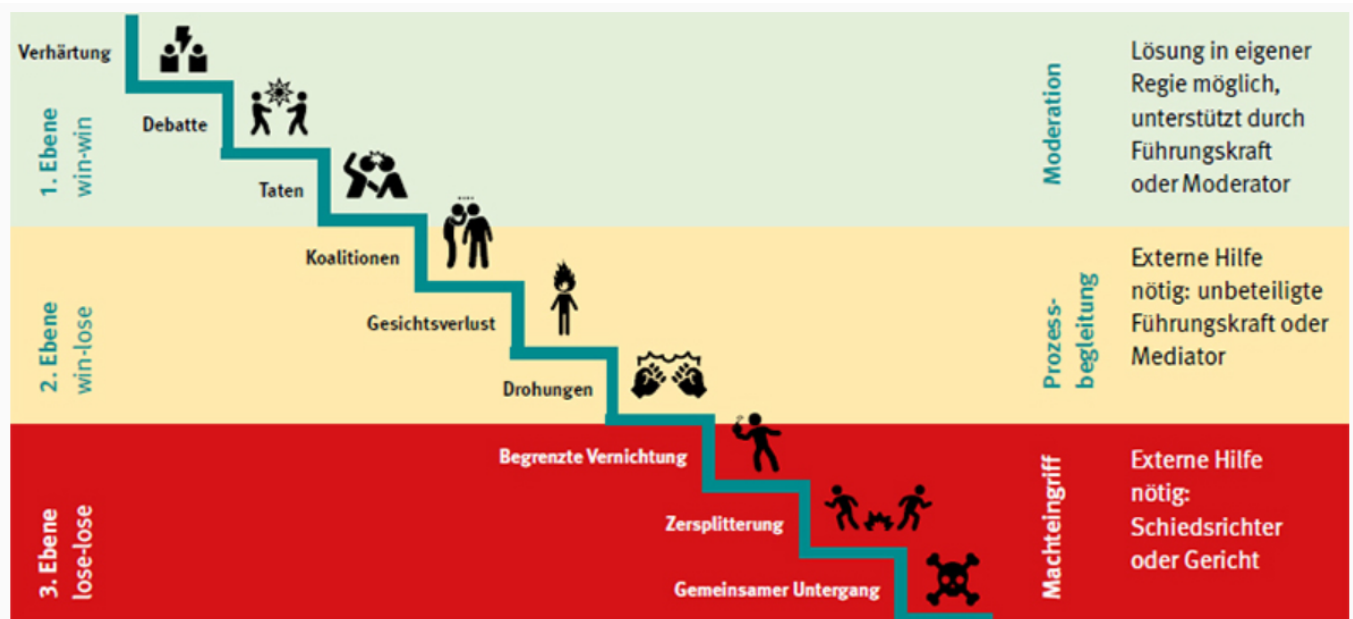
Bezug zu den Ausbildungsstandards

20. Die LiV sorgt für die Umsetzung vereinbarter Grundsätze des Umgangs miteinander.
21. Die LiV vermittelt demokratische Werte und Normen.
22. Die LiV reagiert angemessen auf Ängste und Problemsituationen von Lernenden.
23. Die LiV berät Lernende und Eltern der jeweiligen Situation angemessen.
24. Die LiV nimmt in pädagogischen Situationen vielfältige Perspektiven wahr.

Literatur

- Brandl, Hartwig & Stadler, Eva (2013): *Eisbergmodell*
- BZgA Köln: „Achtsamkeit und Anerkennung“ Westermann Braunschweig
- Durach, Bärbel & Günter, Thomas & Napast, Nadine (2002): *Das mach ich wieder gut!* Lichtenau
- Ehinger, Wolfgang (2014): *Die Methode macht's!* In: *Grundschule*, 9, S. 24-25
- Gührs, Manfred & Novak, Claus (2006): *Das konstruktive Gespräch*
- <https://www.social-web-macht-schule.de/cybermobbing-webinar/> (Stand 11/23)
- Smith, P. K., & Sharp, S. (1994). *School Bullying. Insights and Perspectives*. London: Routledge
- A. Keller, IQSH; P. Linzbach, Krs. Stormarn: „...und raus bist du!“. Kronshagen 2015. S. 10
- https://de.wikipedia.org/wiki/Phasenmodell_der_Eskalation (Stand 08/23)

Phasenmodell der Eskalation nach Friedrich Glasl



Bildquelle: <https://etem.bgetem.de/1.2022/titelstories/mit-kuehlem-kopf-und-offenen-ohren>

Deeskalations- und Konfliktlösungsstrategien

Das Modell beschreibt, wie sich zwei oder ggf. auch mehr Konfliktparteien verhalten. Lösungen zur Deeskalation werden in diesem Modell auf den ersten Blick nicht angeboten.

Insbesondere dann, wenn bei Konflikten für beide Konfliktparteien ein Verlassen der Situation nicht möglich erscheint (z. B. aggressiver Akt auf das Hoheitsgebiet eines Staates, Trennung eines gemeinsamen Kindes vom anderen Elternteil, Entzug von Bürgerrechten durch einen Staat, Massenentlassungen zur Verbesserung des Shareholder Value) oder eine Partei die bewusste Konflikteskalation als strategisches Moment auswählt.

Glasl weist den verschiedenen Eskalationsstufen jedoch folgende Strategiemodelle zur Deeskalation zu:

- Stufe 1–3: Moderation
- Stufe 3–5: Prozessbegleitung
- Stufe 4–6: sozio-therapeutische Prozessbegleitung
- Stufe 5–7: Vermittlung/Mediation
- Stufe 6–8: Schiedsverfahren/gerichtliches Verfahren
- Stufe 7–9: Machteingriff

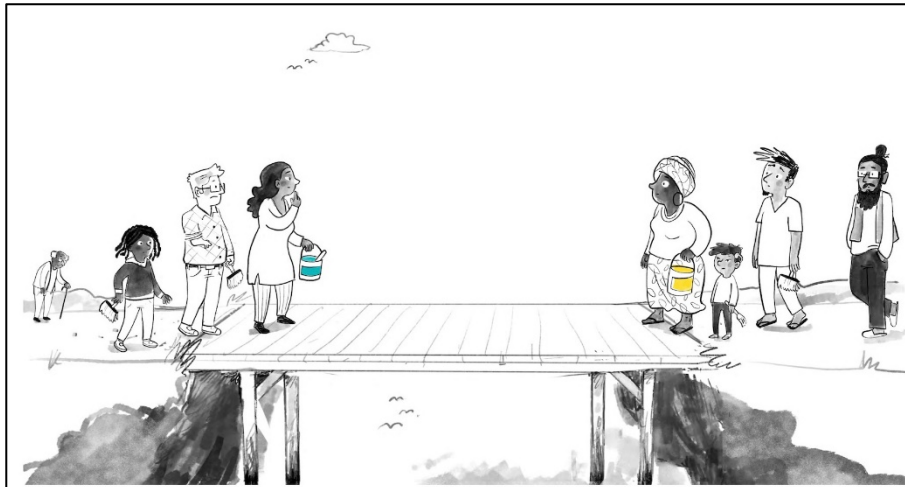
Dabei bietet die Berücksichtigung der Mechanismen, die die Eskalationsdynamik befeuern, Anhaltspunkte dafür, wie eine Deeskalation erreicht werden kann. Die Fähigkeit zum weltbild- und wertfreiem Erkennen und Eliminieren von konfliktnährenden Kräften zum Zwecke einer Konfliktedeeskalation bietet insbesondere Führungskräften, Beratern und Sozialarbeitern große Vorteile.

(https://de.wikipedia.org/wiki/Phasenmodell_der_Eskalation Stand 8.5.2023)

Wie eskalieren Konflikte?

Bilderquelle: <https://www.mediationsinstitut.at/print/eskalationsstufen>

Textquelle: https://de.wikipedia.org/wiki/Phasenmodell_der_Eskalation



Stufe 1 – Verhärtung

Konflikte beginnen mit Spannungen, z. B. gelegentliches Aufeinanderprallen von Meinungen. Es ist alltäglich und wird nicht als Beginn eines Konflikts wahrgenommen. Wenn daraus doch ein Konflikt entsteht, werden die Meinungen fundamentaler. Der Konflikt könnte tiefere Ursachen haben.



Stufe 2 – Debatte, Polemik

Ab hier überlegen sich die Konfliktpartner Strategien, um den anderen von ihren Argumenten zu überzeugen. Meinungsverschiedenheiten führen zu einem Streit. Man will den anderen unter Druck setzen. Schwarz-Weiß-Denken entsteht.

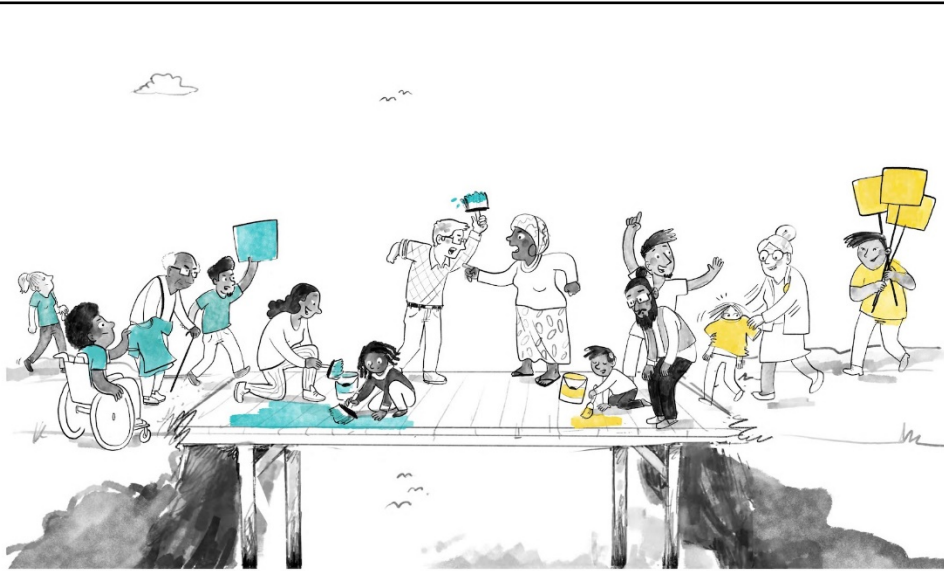


Stufe 3 – Taten statt Worte

Die Konfliktpartner erhöhen den Druck auf den jeweils anderen, um sich oder die eigene Meinung durchzusetzen. Gespräche werden z. B. abgebrochen. Es findet keine verbale Kommunikation mehr statt und der Konflikt verschärft sich schneller. Das Mitgefühl für den „anderen“ geht verloren.

Stufe 4 – Koalitionen, Images

Der Konflikt verschärft sich dadurch, dass man Sympathisanten für seine Sache sucht. Da man sich im Recht glaubt, kann man den Gegner denunzieren. Es geht nicht mehr um die Sache, sondern darum, den Konflikt zu gewinnen, damit der Gegner verliert.



Stufe 5 – Gesichtsverlust

Der Gegner soll in seiner Identität vernichtet werden durch alle möglichen Unterstellungen oder ähnliches. Hier ist der Vertrauensverlust vollständig. Gesichtsverlust bedeutet in diesem Sinne Verlust der moralischen Glaubwürdigkeit.



Stufe 6 – Drohstrategien

Mit Drohungen versuchen die Konfliktparteien, die Situation absolut zu kontrollieren. Sie soll die eigene Macht veranschaulichen. Man droht z. B. mit einer *Forderung* (10 Mio. Euro), die durch eine *Sanktion* („Sonst sprengte ich Ihr Hauptgebäude in die Luft!“) verschärft und durch das *Sanktionspotenzial* (Sprengstoff zeigen) untermauert wird. Hier entscheiden die Proportionen über die Glaubwürdigkeit der Drohung.





Stufe 7 – Begrenzte Vernichtung(sschläge)

Hier soll dem Gegner mit allen Tricks empfindlich geschadet werden. Der Gegner wird nicht mehr als Mensch wahrgenommen. Ab hier wird ein begrenzter eigener Schaden schon als Gewinn angesehen, sollte der des Gegners größer sein.



Stufe 8 – Zersplitterung

Das Unterstützersystem des Gegners soll mit Vernichtungsaktionen zerstört werden.



Stufe 9 – Gemeinsam in den Abgrund

Ab hier kalkuliert man die eigene Vernichtung mit ein, um den Gegner zu besiegen.

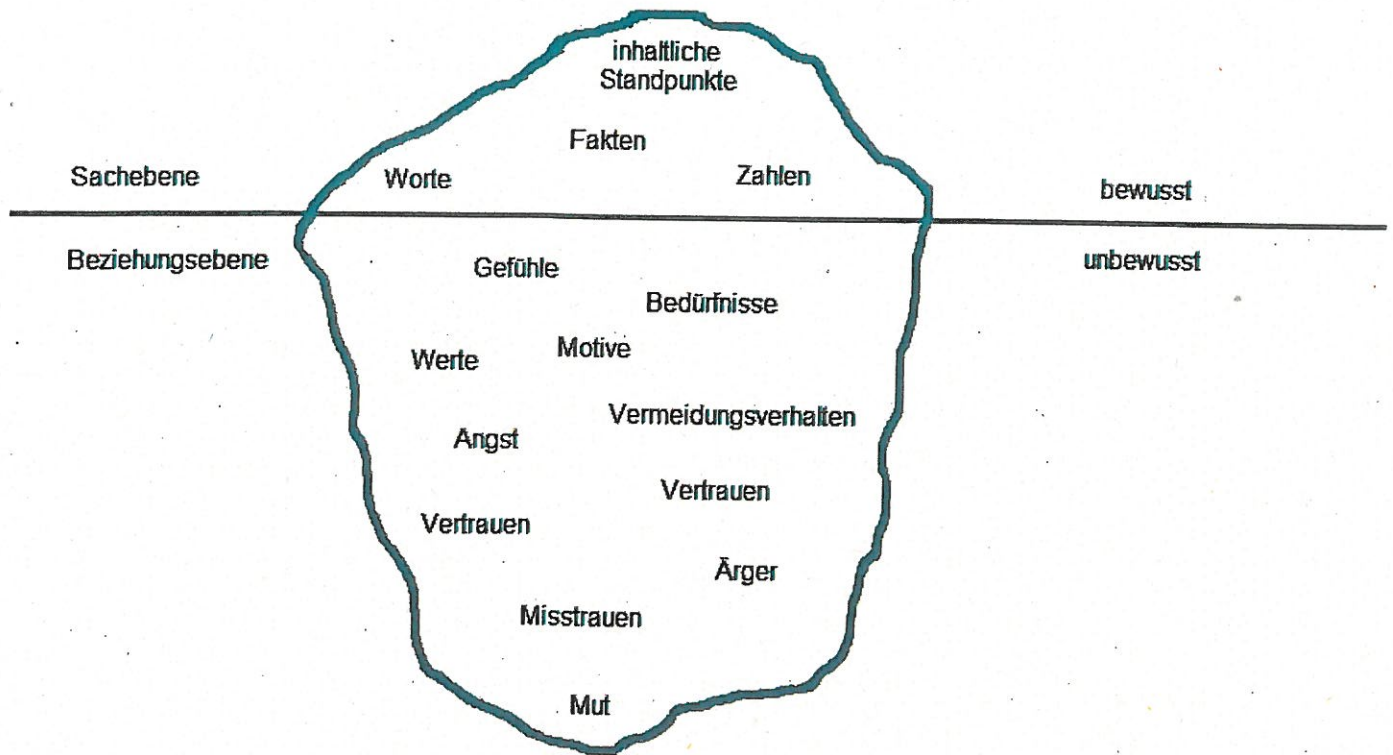


Abbildung 1: Eisbergmodell

3 - W - S t r a t e g i e

Wahrnehmung---Wirkung---Wunsch

1. Schritt: Wahrnehmung	Die eigene Wahrnehmung des Problems mitteilen: Ich nehme wahr... Ich merke schon... Ich beobachte... Ich stelle fest... Ich habe festgestellt... Ich habe Sie angerufen, weil... Wir treffen uns heute hier, weil wir für Ihr Kind die beste Lösung finden wollen, denn mir ist aufgefallen...
2. Schritt: Wirkung	Die Bedeutung des Problems und die Auswirkungen mitteilen: Inhaltlich/sachlich: Das kann zur Folge haben... Ich befürchte,... Ich mache mir Sorgen, weil... Emotional: Das löst in mir ... aus. Ich fühle dabei ... Dann denke ich ...
3. Schritt: Wunsch	Das Eigene Anliegen, Erwartungen, Wünsche, Schlussfolgerungen benennen, zusammenfassen: Ich erwarte ... Meine Frage an Sie ist ... Schlussendlich kann ich sagen ... Meine Entscheidung ist daher ist das Beste ...
Zusammenfassend bleibt mir ...	

Gespräche moderieren

1. **Den Auftrag und die eigene Rolle klären**
 - als Moderator kein eigenes Ziel verfolgen
 - unbedingte Neutralität wahren
 - etwaige eigene Interessen transparent machen
2. **Die Beteiligten ihre Ziele formulieren lassen**
 - ein gemeinsames Ziel finden lassen
 - übertriebene Erwartungen abschwächen
 - belastende Gefühle anerkennen
 - zur Selbststeuerung ermutigen
 - nicht die Prozessverantwortung aus der Hand geben
3. **Die 3-W-Strategie anwenden**
 - die eigene Wahrnehmung mitteilen lassen
 - die persönliche Reaktion und die Folgen benennen lassen
 - das eigene Anliegen zum Ausdruck bringen lassen
4. **Gegenseitig den Inhalt der Aussagen paraphrasieren lassen**
5. **In der Moderation achten auf:**
 - Ich-Botschaften
 - konkrete Aussagen statt Deutungen, Wertungen, Metaphern
 - lösungsorientiertes Verhalten statt Rechthaberei und Schuldsuche
6. **Was können die Konfliktparteien gegenseitig nachvollziehen bzw. anerkennen?**
7. **Lösungen entwickeln und Vereinbarungen treffen**
 - Welche Lösungen kommen infrage?
 - Wofür entscheiden sich die Konfliktparteien?
 - Welche Vereinbarungen sind möglich bzw. erforderlich?
 - Worin besteht nach wie vor Dissens?
 - Wie soll mit dem Dissens umgegangen werden?
 - Wann und mit wem sollen die Vereinbarungen bilanziert werden?
8. **Bilanz ziehen und Feedback geben**
 - Was haben die Konfliktparteien erreicht?
 - Was ist offen geblieben?
 - Feedback gegenseitig und für die Moderatorin/den Moderator
9. **Moderatoren-Fallen vermeiden, wie:**
 - Unklare Rollen der Beteiligten
 - Unvereinbare Ziele der Konfliktparteien
 - Heimliche Interessen der Moderatorin/ des Moderators
 - Parteilichkeit der Moderatorin/des Moderators
 - Die Moderatorin/ der Moderator als RichterIn/als Richter
 - Harmoniebedürfnis auf Seiten der Moderatorin/des Moderators

Rechtfertigungsstrategien und ihre Konfrontation

1. Verleugnung und Verharmlosung (Bagatellisierung)

Typische Sätze	Ich hab doch gar nichts gemacht! Ich hab doch nur Spaß gemacht! Es war doch keine Absicht ... !
Innere Logik	Entscheidend ist die Täterperspektive: Da er aus seiner Sicht nichts Schlimmes gemacht hat oder er sich innerlich unschuldig und nicht verantwortlich fühlt, darf es auch keine Konsequenzen geben.
Konfrontation	Entscheidend ist die Opferperspektive: Der Aggressor wird mit den Folgen der Tat und dem Erleben des Opfers konfrontiert. Entstandene Schäden oder Schmerzen müssen wieder gut gemacht werden: „Ja, aus deiner Sicht war das nur Spaß. Und welche Folgen hatte der Spaß für...? Und diese Folgen machst du wieder gut!“ „Ja, ganz ohne Absicht ist was passiert? Und genau diese Folgen machst du wieder gut!“

2. Schuldzuweisung und Vorwürfe

Typische Sätze	Wenn der mich so blöd anlotzt ... ! Die hat mich doch provoziert! Der ist selber schuld, der nervt schon die ganze Zeit!
Innere Logik	Da die andere Konfliktpartei schuld ist, bin ich unschuldig. Also darf es auch keine Konsequenzen geben.
Konfrontation	Vom Vorwurf zum inneren Erleben gehen: „Ja, du fühlst dich also durch dieses Verhalten provoziert.“ Verhaltensalternativen erarbeiten: „Und was kannst du das nächste mal tun, wenn du dich wieder provoziert fühlst, ohne zur Gewalt zu greifen?“ Evtl. Unterschiede im Erleben verdeutlichen.

3. Kontrollverlust

Typische Sätze	Ich bin halt wütend gewesen! Mir ist einfach die Hand ausgerutscht! Ich kann doch nichts dafür ... !
Innere Logik	Ich bin meinem Verhalten hilflos ausgeliefert, also bin ich auch nicht dafür verantwortlich, also darf es auch keine Konsequenzen geben.
Konfrontation	Arbeit an der Trennung zwischen inneren Zuständen und deren Ausdruck „Ja, du fühlst dich dem hilflos ausgeliefert und daran müssen wir arbeiten. Und die Folgen deines Verhaltens machst du trotzdem wieder gut!“ Im Einzelgespräch: • nach Ausnahmen und Unterschieden suchen, • Verhaltensmuster beobachtbar machen, • realistische und beobachtbare Handlungsziele vereinbaren.

4. Recht auf Gewalt

Typische Sätze	Der versteht nur diese Sprache! Bei uns ist das normal! So verschafft man sich Respekt!
Innere Logik	Ich habe mich korrekt verhalten, Gewalt ist legitim, also darf es auch keine Konsequenzen geben.
Konfrontation	Auf geltende Regeln verweisen: „Ja, das sind deine Regeln. Und bei uns gelten andere. Hier gelten Menschenrechte. Wer andere innerlich oder äußerlich verletzt oder sich am Eigentum des anderen vergreift, muss mit Konsequenzen rechnen.“

5. Opferhaltung

Typische Sätze	Immer bin ich's! Alle sind gegen mich!
Innere Logik	Ich werde als Person abgelehnt, ich bin das eigentliche Opfer, also darf es auch keine Konsequenzen geben.
Konfrontation	„Ja, immer wenn du dich so verhältst, musst du den Schaden wieder gut machen. Es geht hier nicht um dich als Person, sondern um dein Verhalten.“ • Nach Ausnahmen suchen, in denen die Anerkennung im Vordergrund stand. • Konstruktive Verhaltensweisen, Stärken und positive Eigenschaften der Person benennen. • Verantwortungsumkehr: „Wie kannst du verhindern, dass du jemals wieder hier sitzt/Ärger bekommst/so ein Gespräch mit uns führen musst?“

(vgl. Grüner 2002, S. 65 f, n. Sykes, Matza)

Quellen:

Durach, Bärbel; Grüner, Thomas; Napast, Nadine: Das mach' ich wieder gut! Lichtenau 2002

Sykes, Gresham; Matza, David: Techniken der Neutralisierung: eine Theorie der Delinquenz. In Sack, Fritz; König, René (Hrsg.): Kriminalsoziologie. 2. Aufl. Frankfurt a. M. 1974

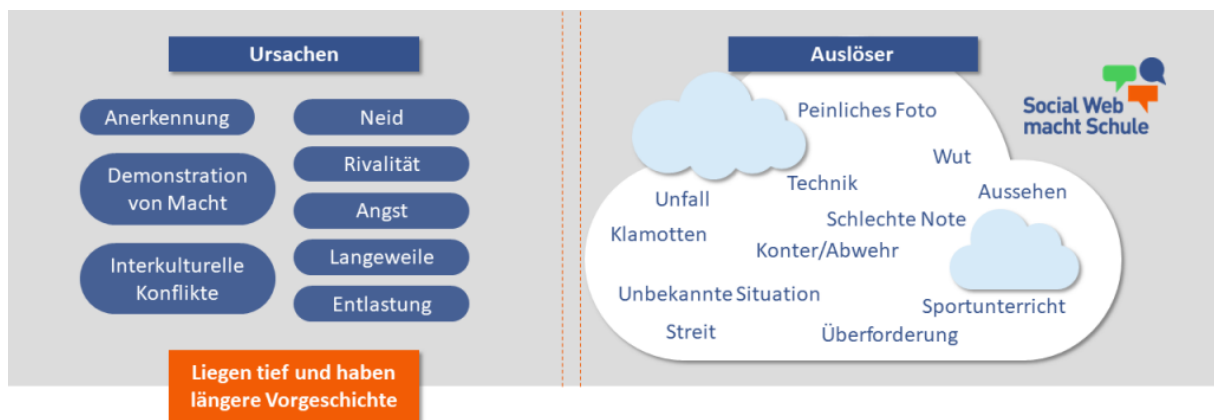
Mobbing ist...

intendiertes, wiederholtes, systematisches Viktimisieren Schwächerer durch eine oder mehrere Personen mit verbalen, körperlichen oder relationalen Mitteln über einen längeren Zeitraum mit dem Ziel der sozialen Herabstufung.

(nach: Smith, P. K., & Sharp, S. (1994). *School Bullying. Insights and Perspectives*. London: Routledge.)

Ursachen und Auslöser

Die Ursachen für einen (Cyber-)Mobbing Vorfall liegen tief und haben eine längere Vorgeschichte. Der Auslöser ist dann häufig undurchsichtig, kann marginal sein, lässt für Täter*in aber das Fass überlaufen und bringt eine Kettenreaktion mit sich.



<https://www.social-web-macht-schule.de/cybermobbing-webinar/>

Wie wird gemobbt?

... körperlich

- festhalten, schubsen, schlagen, boxen, kneifen, berühren, ...

... verbal

- über jemanden Witze machen, hänseln, bloßstellen, beleidigen, ...

... nonverbal

- Augen verdrehen, abwertende Gesten, aufstöhnen, ...

... relational

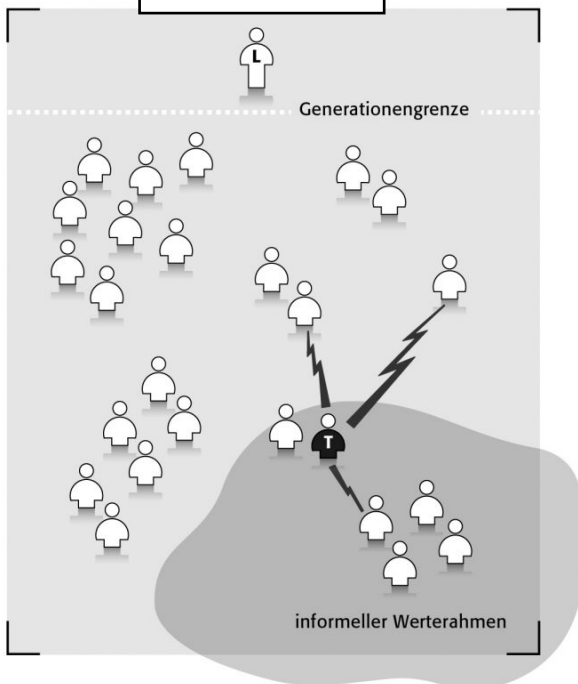
- (= auf die Beziehung zielend): ausgrenzen, Gerüchte verbreiten, ...

... medial

- (= durch alle Formen der Mediennutzung): PC, Handy,

Die Phasen des (Cyber-)Mobbing

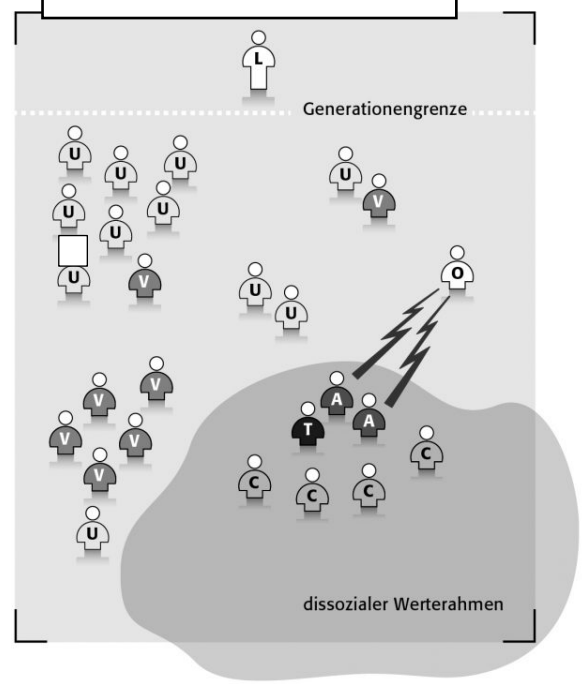
1. Die Testphase



Testphase (☺ = Gruppenmitglieder, T = Täter, L = Leitung)
Ein Schüler mit erhöhtem Bedürfnis nach Geltung testet, wer sich zum Demütigen und Herabwürdigen besonders eignet.

CC BY-NC-ND www.klicksafe.de • www.konflikt-kultur.de

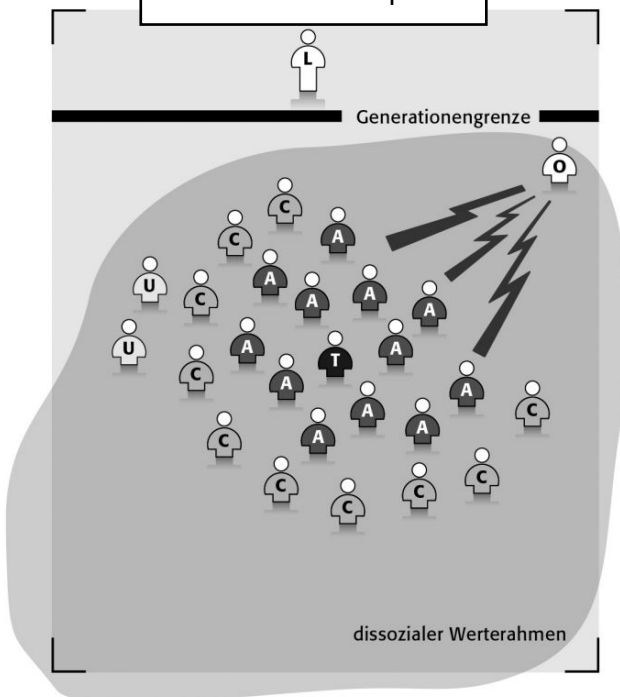
2. Die Konsolidierungsphase



Konsolidierungsphase (☺ = Gruppenmitglieder, T = Täter, O = Opfer, A = Assistenten, C = Claqueure, V = (potenzielle) Verteidiger, U = Unbeteiligte) Es hat sich eine Mobbing-Gruppe gebildet, in der die Rollen differenziert sind. Das Opfer wird wiederholt systematisch attackiert und kann sich nicht entziehen (Zwangs-kontext).

CC BY-NC-ND www.klicksafe.de • www.konflikt-kultur.de

3. Manifestationsphase



Manifestationsphase: Der dissoziale informelle Werte- und Normenrahmen beherrscht das Verhalten der Schüler. Sie erleben ihr Verhalten als legitim. Es besteht ein „Staat im Staat“, dem das Opfer machtlos ausgeliefert ist.

CC BY-NC-ND www.klicksafe.de • www.konflikt-kultur.de

Testphase

Ein oder mehrere Täter oder Täterinnen suchen sich ein oder auch mehrere geeignete Opfer, indem sie verschiedene Kinder attackieren. Sie üben Macht aus und nutzen sozial-manipulative Verhaltensweisen. Das „potenzielle Opfer“ zeigt zumeist ein körperliches Merkmal oder aber Verhaltensweisen, das die Mobbenden für ihre Schikanen nutzen. Es vermag sich nicht effektiv zu wehren und bekommt nur wenig Unterstützung von den Mitschülerinnen und Mitschülern (vgl. Korn 2006, S. 5).

Konsolidierungsphase

Die Attacken gegenüber einem als Opfer ausgewählten Kindes werden nicht mehr sporadisch, sondern systematisch durchgeführt. Immer mehr Personen beteiligen sich in unterschiedlichen Rollen am Geschehen. Die Haltung und das Verhalten der Mitschülerinnen und Mitschüler gegenüber dem Täter / der Täterin sowie dem gemobbten Kind entscheiden darüber, ob der Prozess weitergeht oder unterbrochen wird.

Manifestationsphase

Die Opferrolle ist irreversibel festgelegt, das heißt, die Definitionsmacht über die sozialen Normen der Klasse liegt jetzt maßgeblich beim Täter oder der Täterin. Aggressionen und Übergriffe gegen das Opfer gelten als gerechtfertigt und werden deshalb von den Mitschülerinnen und Mitschülern geduldet oder auch unterstützt (vgl. Korn 2006, S. 5).

Gezielte Gesprächsführung

Anregungen, wie Lehrkräfte Erziehungsberechtigte im Falle von Disziplinproblemen als Partner gewinnen können.

Lehrkräfte in der Grundschule können mit erheblichen Disziplinproblemen der Schülerinnen und Schüler konfrontiert sein: Grundschul Kinder, die Schimpfwörter in den Unterricht einwerfen, mit Mitschülerinnen und Mitschülern in Konflikte geraten oder diese provozieren. Für Grundschullehrkräfte stellen sich die Fragen, ab wann ein Gespräch mit den erziehungsberechtigten Elternteilen notwendig wird, raten sie und ob die Eltern für eine gemeinsame Lösung zu gewinnen sind.

Der Verlauf dieser Gespräche zwischen Lehrkräften und Eltern ist von hoher pädagogischer Relevanz. Im Vorhinein kann nicht mit Sicherheit prognostiziert werden, wie Eltern reagieren, wenn sich die Lehrkraft negativ über ihr Kind äußert und eventuell auch die Lebenssituation zu Hause anspricht. Für Lehrerinnen und Lehrer ist es deshalb sinnvoll, über Kommunikationsstrategien zu verfügen, um diese Situationen aufgreifen und im Gespräch mit den Eltern souverän, einführend, aber auch zielgerichtet bewältigen zu können.

Im Folgenden wird ein Vorschlag für eine mögliche Gesprächsführung unterbreitet. Er enthält einige Grundüberlegungen, um die Wahrscheinlichkeit für eine kooperative Gesprächsführung und eine unterstützende Lösungsfindung mit einem oder beiden Elternteilen eines Grundschul Kindes im Falle von Disziplinproblemen zu erhöhen.

Vorüberlegungen

Für die Gesprächsgestaltung mit den Eltern sollten Lehrkräfte vorab einige Ausgangsüberlegungen anstellen. Sie müssen sich beispielsweise für eine Herangehensweise entscheiden. Dabei ist zwischen dem Gespräch mit Hinweisen und Ratschlägen seitens der Lehrkraft an die Eltern und dem Gesprächsansatz zu unterscheiden, bei dem die Eltern sich selbst zur jeweiligen Thematik äußern und zudem eigene zukünftige Verhaltensabsichten einräumen, die zu einem späteren Zeitpunkt von Lehrkraft und Eltern reflektiert werden können (Gleser/Scheef 2019).

Die zweite Vorgehensweise erscheint erfolgversprechender, da Lehrkräfte generell vor dem Dilemma stehen, dass sie die Handlungen und Verhaltensweisen der Menschen, mit denen sie zu tun haben, beeinflussen sollen, aber diese nicht vollständig kontrollieren können. Bezogen auf die Eltern der Schulkinder ist die Lehrkraft geradezu darauf angewiesen, wie Eltern sich



•• Am Ende eines erfolgreichen Elterngesprächs steht ein gemeinsamer Lösungsweg.

gegenüber dem jeweiligen Schulkind verhalten. Eine Kontrolle des elterlichen Verhaltens erscheint unmöglich.

Es bleibt also nun zu überlegen, wie gemeinsam mit den Eltern Lösungen gefunden werden können, wenn zum Beispiel Disziplinprobleme bei Grundschulkindern auftreten, die sich häufig auch im Elternhaus fortsetzen oder von dort in die Schule transferiert werden (Dreikurs et al. 2007).

Notwendig: Akzeptanz

Wenn Lehrkraft und Eltern im Rahmen eines Gesprächs zu einer gemeinsamen Lösung kommen, ist es von nicht zu überschätzender Bedeutung, dass die Elternteile die jeweilige Lösung mittragen können. Der amerikanische Psychologe Norman R. F. Maier (1963) hat schon vor vielen Jahren auf einen interessanten Zusammenhang hingewiesen: Die Effektivität einer

Lösung setzt sich vielfach aus der Qualität und der Akzeptanz zusammen. Mit Qualität ist hier die qualitative Güte einer Lösung zu verstehen. Die Akzeptanz steht für das Einverständnis der beteiligten Personen. Demnach nützt die höchste Güte für eine Entscheidung

nichts, wenn die beteiligten Personen nicht von der Lösung überzeugt sind und diese deshalb nicht mittragen.

Treten vermehrt Disziplinprobleme bei einzelnen Schülerinnen oder Schülern auf, kann ein Elterngespräch sicherlich mehr Klarheit schaffen, warum diese Disziplinschwierigkeiten bestehen und ob es gemeinsame Lösungswege geben könnte. Die Schwierigkeit eines solchen Elterngesprächs kann generell darin bestehen, dass Eltern mit beobachteten negativen Verhaltensweisen ihres Kindes konfrontiert werden. Es ist deshalb für die Lehrkraft unbedingt erforderlich, über einführende Gesprächskompetenzen zu verfügen, um diese Situation gut bewältigen zu können.

Checkliste Durchführung eines Elterngesprächs

Gesprächseröffnung

- *Teilnehmende Personen: nur vom Problem Betroffene*
- *Problematisches Verhalten des Schulkindes darstellen*
- *Gesprächsziel formulieren (z. B. Sorge der Lehrkraft)*
- *Ggf. Rahmenbedingungen klären (z. B. Zeitdauer des Gesprächs)*
- *Ggf. Spielregeln einführen (z. B. zur Worterteilung)*

Gesprächsverlauf

- *Sichtweisen der Erziehungsberechtigten einholen*
- *Vorschläge zur Lösung der Problemstellung sammeln und schriftlich festhalten*
- *Selbst zunächst keine Lösungsvorschläge unterbreiten*
- *Entkoppelung von Vorschlag und Person*
- *Zunächst keine Bewertungen der Vorschläge vornehmen*
- *Gespräch immer beim Thema halten*
- *Ggf. Kriterien für die Bewertung der Vorschläge aufstellen*
- *Passives und aktives Zuhören bewusst zur Kommunikationssteuerung einsetzen*
- *Ich-Botschaften verwenden/Du-Botschaften vermeiden*
- *Emotionen sachlich umformulieren*

Gesprächsabschluss

- *Ergebnisse zusammenfassen*
- *Bewertung der gemeinsam besprochenen Lösungsvorschläge anhand der Kriterien*
- *Vereinbarung für zukünftiges Eltern- und Lehrkraftverhalten treffen und ggf. schriftlich festhalten*
- *Verantwortlichkeiten für die Umsetzung von Maßnahmen vereinbaren*
- *Termin für ein nächstes Treffen klären*

Ein Modell für die Praxis

Die einzelnen Aspekte eines möglichen Gesprächsmodells sollen nun an einem praktischen Grundschulbeispiel dargestellt und spezifiziert werden. Das Modell selbst ist eng angelehnt an die Ausarbeitungen von Walter Neubauer (1999). Dieser hat schon in den 1980er Jahren mit seiner Arbeitsgruppe ein Programm zur Gesprächsführung in der Schule entwickelt, bei dem die wesentlichen hier genannten Aspekte vorgestellt wurden.

Als Ausgangssituation soll das Beispiel eines neunjährigen Drittklässlers dienen, der in der Schule durch Schimpfwörter gegenüber der Klassenlehrerin und den Mitschülerinnen und Mitschülern schon längere Zeit auffällt. Die Klassenlehrerin sucht nun das Gespräch mit der Mutter des Schulkindes.

Gesprächseröffnung

Für das Gespräch selbst ist es zunächst relevant, dass nur die tatsächlich vom Problem betroffenen Personen teilnehmen. Es wäre nicht sinnvoll, wenn im genannten Fall auch Elternteile anderer Kinder beim ersten Gespräch dabei sind. Nur die Betroffenen können sagen, zu welchen Lösungen sie einen Beitrag leisten würden. Es ist deshalb unbedingt ein eigener Termin in einem Besprechungsraum erforderlich.

In der Gesprächseröffnung sollte die Lehrkraft einleitend den Gesprächsanlass beschreiben. Durchaus sollte die Lehrkraft ihre Sorge um die Entwicklung des Kindes zum Ausdruck bringen und damit Empathie zeigen (vgl. hierzu auch Aich/Behr 2015).

Da Gespräche freilich sehr oft länger dauern können, als geplant, ist es unbedingt erforderlich, auch eine Zeitdauer für das Gespräch zu nennen. So ist klar, wie viel Zeit effektiv zur Verfügung steht. Ein sorgsamer Umgang mit dem Faktor „Zeit“ ist für Lehrkräfte von sehr großer Bedeutung.

Sollte das Gespräch mit beiden Elternteilen stattfinden, kann es zudem noch sinnvoll sein, sogenannte Spielregeln für das Gespräch einzuführen, dass man sich beispielsweise gegenseitig ausreden lässt. Dies ist aber sehr von der Situation abhängig.

Gesprächsverlauf

Hat die Lehrkraft ihre Beobachtungen und Sorgen geschildert, sollte die Mutter ihre Sichtweisen berichten. Möglicherweise hat sie auch schon Ähnliches daheim wahrgenommen. Kern des Gesprächs wäre es nun, eine gemeinsame Lösung zu finden, wie das Verhalten des Kindes positiv verändert werden kann.

Bei der Suche nach Vorschlägen ist es sinnvoll, zunächst die Mutter Vorschläge einbringen zu lassen, was sie tun könnte, damit sich die Alltagssituation daheim ändert. Aus der Psychologie ist bekannt, dass Menschen am ehesten zu einem bestimmten Verhalten motiviert sind, wenn sie selbstbestimmt wählen konnten (Deci 1975). Es kann sehr nützlich sein, die unterbreiteten Vorschläge zu notieren, sodass sie nachvollziehbar sichtbar werden. Die Lehrkraft sollte sich in dieser Phase des Gesprächs zunächst zurückhaltend zeigen, damit die Mutter eigene Ideen entwickeln kann. Eine Bewertung kann zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen. In der Phase der Ideenfindung können frühzeitige Bewertungen sehr kontraproduktiv wirken (Gleser/Scheef 2019).

Freilich sollte auch beachtet werden, während des Gesprächsverlaufes beim Thema zu bleiben, damit auch tatsächlich das vorliegende Problem gelöst werden kann.

Spezifische Interaktionsfertigkeiten

Als sehr nützlich haben sich die Gesprächsbausteine des passiven und aktiven Zuhörens etabliert (Methner et al. 2013, S. 52). Mit passivem Zuhören ist ein Zuhören durch bestätigendes Kopfnicken gemeint, durch das dem Sprechenden Aufmerksamkeit seitens des Zuhörenden signalisiert wird. Konkreter ist das aktive Zuhören, bei dem Gesprächsinhalte vom Zuhörer in eigenen Worten wiedergegeben werden und dadurch dem zuvor Sprechenden zum Ausdruck gebracht wird, was verstanden wurde. In Anlehnung an Thomas Gordon (2012 S. 100ff.) sollte auch eher in Ich-Botschaften mit Aussagen über die eigene Person argumentiert werden. Sogenannte Du-Botschaften, die Aussagen über die andere Person darstellen, werden häufig als Angriffe verstanden. Wird es im Gespräch emotional, so ist zu empfehlen, die emotionalen Botschaften sachlich umzuformulieren, so können die Emotionen besser aufgefangen werden (Neubauer 1999, S. 65f.).

Gesprächsabschluss

Zum Ende des Gesprächs sollten die besprochenen Lösungsvorschläge gemeinsam bewertet und ausgewählt werden. Wenn es daraufhin möglich ist, eine gemeinsame Vereinbarung für das zukünftige Eltern- und Lehrkraftverhalten gegenüber dem Kind zu treffen, so ist dies ein gutes Gesprächsergebnis. Es kann sinnvoll sein, dieses auch schriftlich festzuhalten.

In jedem Fall sollte vereinbart werden, wer sich wann wie verhält und ob ein weiteres Treffen zur Rückschau sinnvoll ist.

Ausblick

In der beigefügten Checkliste sind die zentralen Punkte zur Gesprächsgestaltung zusammengefasst. Es soll noch einmal betont werden, dass der Kern des Gesprächsmodells das Sammeln der Vorschläge bildet, die unbedingt von den Eltern eingeholt werden sollten. Dieses Element kann gewährleisten, dass die Eigenaktivierung auf Seiten der Eltern angeregt wird und sie sich selbst mit einer konstruktiven Lösungsfindung auseinandersetzen und an dieser auch zu Hause mitarbeiten.

Schließlich kann es bei Disziplinproblemen sehr hilfreich sein, wenn Lehrkraft und Eltern jeweils ähnlich auf das unerwünschte Verhalten eines Kindes reagieren und damit beim Kind Lernprozesse anstoßen, damit es sich harmonischer in die soziale Gruppe und die häusliche Lebenssituation einpassen kann. ■

Der Autor:

Foto: Privat



Prof. Dr. Christian Gleser (Jg. 1964) ist seit 2011 Professor für Schulpädagogik mit Schwerpunkt Grundschule an der Pädagogischen Hochschule Karlsruhe und dort seit 2016 Prorektor für Studium und Lehre. Zu seinen Forschungsinteressen gehören die Gesprächsführung in pädagogischen Kontexten, die Lehrer-Schüler-Interaktion sowie Schulentwicklungsfragen.

Literatur:

- Aich, Gernot/Behr, Michael: **Gesprächsführung mit Eltern**. Weinheim/Basel: Beltz, 2015.
- Deci, Edward L.: **Intrinsic Motivation**. New York: Plenum Press, 1975.
- Dreikurs, Rudolf et. al.: **Lehrer und Schüler lösen Disziplinprobleme**. Weinheim/Basel: Beltz, 2007.
- Gleser, Christian/Scheef, Sabine: **Partizipation und Führungseffektivität – Ein Workbook zur Zielorientierten Gesprächsführung und Konferenzleitung im Schulalltag**. Münster: LIT, 2019 (in Vorbereitung).
- Gordon, Thomas: **Lehrer-Schüler-Konferenz**. Aktualisierte Taschenbuchauflage. München: Heyne, 2012.
- Mettner, Andreas et. al.: **Kooperative Beratung**. Stuttgart: Kohlhammer, 2013.
- Maier, Norman Raymond Frederick: **Problem-solving discussions and conferences: leadership methods and skills**. New York: McGraw-Hill, 1963.
- Neubauer, Walter: **Prozessmodell der kooperativen Entscheidungsfindung**. In: Konflikte in der Schule. Herausgegeben von Walter Neubauer et al. 5. Auflage. Neuwied/Kriftel: Luchterhand, 1999, S. 35-73.

Die Methode macht's !



Das Auftreten der Lehrkraft ist eine entscheidende Größe.

Schwierige Elterngespräche können durchaus erfolgreich verlaufen. In erster Linie sollte dafür die Grundhaltung der Lehrkraft stimmen, doch auch die Rahmenbedingungen sind nicht zu vernachlässigen.

Das wichtigste Medium für eine lebendige Kommunikation zwischen Elternhaus und Schule ist das persönliche Gespräch. Elternrechte und Mitsprache in schulischen Entscheidungen wurden in den letzten Jahren gestärkt. Unterschiedliche Sichtweisen und Wirklichkeiten führen dabei oft zu gegenseitigen Schuldvorwürfen und Konfrontation.

Schwierige und konflikthafte Elterngespräche stellen für viele Lehrkräfte eine enorme Stressquelle dar. Neben ausreichenden Kontaktmöglichkeiten zwischen Elternhaus und Schule ist daher eine ungestörte und professionelle Kommunikation unerlässlich, um Erwartungen zu klären, Konflikte zu lösen, die Eltern als Kooperationspartner zu gewinnen und somit den Schulalltag für alle Betroffenen stressfreier und gesünder zu gestalten.

Fundament und Basis gelingender Elterngespräche ist die jeweilige Grundhaltung der Lehrperson sowie darauf aufbauend ein Repertoire von passenden Gesprächsmethoden und die Gestaltung von hilfreichen Rahmenbedingungen.

Nützliche Grundhaltungen, die die Kooperationsbereitschaft der Eltern erhöhen: Zentrales Ziel eines erfolgreichen Gesprächs ist, die Eltern zur Kooperation zu bewegen. Kooperation bedeutet, dass die Eltern im Rahmen einer vertrauensvollen Zusammenarbeit mit der Lehrkraft eigenverantwortlich und zielgerichtet passende Schritte unternehmen, die zur Lösung beziehungsweise Verminderung, also Deeskalation, der Schwierigkeiten beitragen.

Diese Grundhaltungen bilden das Fundament kommunikativer Tätigkeit. Sie bestimmen die konkreten Methoden und Techniken. Die Gesprächsmethodik muss zu dieser Grundhaltung passen, sonst wirkt sie unecht, nicht kongruent, aufgesetzt und beeinflusst negativ den Gesprächsprozess.

1. Empathie: Dabei handelt es sich um das Einfühlungsvermögen der Lehrkraft in die subjektive Welt der Eltern, die ihr Denken, Fühlen und Handeln bestimmt – und zwar auch oder gerade dann, wenn diese Welt nicht mit der eigenen übereinstimmt. Dazu gehört, zu verstehen und zugestehen, dass Eltern zunächst mal ihrem Kind bedingungslos glauben und für ihr Kind kämpfen, mitunter mit überzogenen und verletzenden Mitteln. Wenn es gelingt, Vorwürfe nicht als persönliche Angriffe zu bewerten, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, das Gespräch auf einer sachlichen Ebene zu halten. Empathisches Verhalten drückt sich dabei nicht nur in Worten aus, sondern meistens auch in der nonverbalen „Sprache“, wie zustimmendem Kopfnicken, in der Mimik und in Gesten.

2. Die Berücksichtigung des Lebenskontextes: Lösungsversuche, die konstruiert werden, ohne den aktuellen Lebenskontext mit einzubeziehen, scheitern zwangsläufig. Die Ziele und die einzelnen Lösungsschritte zur Erreichung dieser Ziele müssen auf ihre Realisierbarkeit überprüft werden.

3. Die Betonung der Eigenverantwortlichkeit der Gesprächspartner: Es geht bei dieser Grundhaltung darum, die Eltern als gleichberechtigte Kommunikations- und Kooperationspartner auf der Erwachsenenstufe zu respektieren und zu behandeln. Für den Lernprozess hat nun jeder Beteiligte seinen spezifischen Anteil an Verantwortung. Diese Anteile gilt es, in gemeinsamen Gesprächen zu benennen, zu akzeptieren, zu sortieren und abzustimmen.

4. Ressourcenorientierung: Hinter dieser Grundhaltung der Lehrkraft verbirgt sich die Überzeugung, dass jeder Gesprächspartner neben all den Problemen, Defiziten und Schwächen auch Stärken, Ressourcen und positive Seiten besitzt. Als zentrale Aufgabe des Elterngesprächs ergibt sich

daraus, die Aufmerksamkeit auf diese Ressourcen zu lenken, sodass sie von den Betroffenen wieder spontan und mühelos genutzt werden können.

5. Lösungsfokussierung: Lösungsfokussierung bedeutet, im Gesprächsprozess darauf zu achten, nur so viel Zeit und Aufmerksamkeit auf das Problem zu verwenden, wie es unbedingt notwendig ist zur Konstruktion von Lösungsschritten – aber nicht länger. Dazu gehört auch, das Lösungsinteresse der Betroffenen hervorzuheben und ihre bisherigen Lösungsversuche zu würdigen und positiv zu bewerten.

Entspanntes Ambiente

Welche weiteren kommunikativen Aspekte sind zu berücksichtigen? Friedemann Schulz von Thun weist in seinem Buch „Miteinander reden – Störungen und Klärungen“ (1991) darauf hin, wie Missverständnisse und in der Folge Konflikte aufgrund von Fehlinterpretationen oder einseitigen und unvollständigen Wahrnehmungen von Botschaften entstehen können. Professionalität in der Gesprächsführung heißt, sich permanent zu schulen, genau zuzuhören, alle vier Aspekte einer Botschaft zu betrachten und selbst klar und eindeutig zu kommunizieren.

Welche Rahmenbedingungen sind hilfreich für schwierige Gespräche? Der Raum sollte ein ansprechendes Ambiente vorweisen, dazu gehören unter anderem bequeme Stühle oder Blumenschmuck, um eine angenehme und entspannte Atmosphäre herzustellen. Es sollte sichergestellt sein, dass das Gespräch nicht gestört wird. Dabei hilft zum Beispiel, ein Schild an der Tür anzubringen und das Telefon auf lautlos zu stellen.

Es sollte genügend Zeit vorhanden sein, etwa 45 bis 60 Minuten, wobei darauf zu achten ist, dass die Zeit mit den Eltern vereinbart wurde und auch eingehalten wird. Der Zeitraum sollte so gewählt werden, dass vor

Was es sonst noch zu beachten gibt:

- **Beschreiben anstatt Zuschreiben:** Die Schwierigkeiten, die Anlass zur Besorgnis geben, auf der Verhaltensebene beschreiben. Nicht werten! Sich dabei auf konkrete Beobachtungen, nicht auf Interpretationen oder Spekulationen stützen.
- **Ich-Botschaften verwenden,** wie zum Beispiel „Ich mache mir Sorgen um Paul“ oder „Ich ärgere mich, weil...“
- **Eltern aktiv miteinbeziehen** und in ihrer Verantwortlichkeit ansprechen.
- **Konkrete Beispiele** und praktisches Anschauungsmaterialien, wie Schülerarbeiten, bereithalten.
- **Fakten präsentieren,** keine Gerüchte!
- **Klare Aussagen formulieren** und Stellung beziehen.
- **In der (Alltags-)Sprache der Eltern und der Kinder sprechen.**
- **Erwartungen klären:** Elternhaus wie Schule haben gleichermaßen einen Erziehungsauftrag. Da bleibt es nicht aus, dass sich Verantwortungen überschneiden. Zum Wohle des Kindes ist es daher notwendig, dass Elternhaus und Schule um einen höchstmöglichen Konsens ringen und die gegenseitigen Erwartungen abklären.
- **Konflikte ansprechen,** bearbeiten und lösen. Aufgrund der unterschiedlichen Sichtweisen, Zielvorstellungen und der Überschneidung von Verantwortungen bleibt es nicht aus, dass es zwischen Eltern und Lehrern zu Auseinandersetzungen und Konflikten kommt.

und nach dem Gespräch genügend Zeit bleibt, um innerlich zur Ruhe zu kommen.

Eine gute Vorbereitung trägt ebenfalls zum Gelingen eines Gesprächs bei. Je schwieriger ein kommendes Gespräch erwartet wird, desto gründlicher sollte es vorbereitet werden. Dies beginnt mit einer transparenten Einladung unter Nennung von Themen, Zielen und Zeitrahmen. Dazu gehört, sich innerlich auf die Gesprächspartner einzustellen und das mentale „Vorwegnehmen“ von

eventuellen Schwierigkeiten im Gespräch, die Klärung eigener Ziele, Befindlichkeiten, Verletzlichkeiten sowie die Aktivierung möglicher Gesprächsstrategien. ■

FOTO: PRIVAT



Wolfgang Ehinger (Jahrgang 1949) ist Psychologiedirektor und Leiter der Schulpsychologischen Beratungsstelle des Staatlichen Schulamtes Tübingen.

Er arbeitet seit 1978 als Schulpsychologe, zunächst an verschiedenen Modellschulen des Landes Baden-Württemberg, seit 1988 an der Schulpsychologischen Beratungsstelle in Tübingen. Er hat eine Ausbildung als systemischer Familientherapeut, Supervisor und Lehrertrainer und verfügt über eine mehr als 30-jährige Berufserfahrung in Beratung, Therapie, Lehrerfortbildung und Supervision. Er ist Mitautor mehrerer praxisorientierter Fachbücher.

LITERATUR

- Hennig, C./Ehinger, W.: Das Elterngespräch in der Schule. 7. Auflage, Donauwörth, 2014.
- Hennig, C./Ehinger, W.: Lösungsorientierte Beratung. 8. Auflage, Tübingen, 2008. www.creasy.de
- Schulz von Thun, F.: Miteinander reden 1.–Störungen und Klärungen. Reinbek, 1981.